

日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

#2
US
JC885 U.S. PTO
09/840086
04/24/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日
Date of Application: 2000年 4月27日

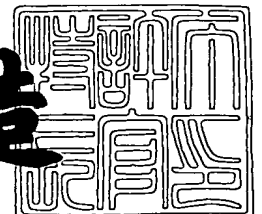
出 願 番 号
Application Number: 特願2000-128204

出 願 人
Applicant (s): 日本電気株式会社

2001年 2月16日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2001-3008550

【書類名】 特許願

【整理番号】 66000056

【提出日】 平成12年 4月27日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 9/06

【発明の名称】 サービス提供システム及び方法

【請求項の数】 7

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

 【氏名】 田沼 博志

【特許出願人】

 【識別番号】 000004237

 【氏名又は名称】 日本電気株式会社

【代理人】

 【識別番号】 100108578

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高橋 詔男

【代理人】

 【識別番号】 100064908

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 志賀 正武

【選任した代理人】

 【識別番号】 100101465

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 青山 正和

【選任した代理人】

 【識別番号】 100108453

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 村山 靖彦

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 008707

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9709418

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 サービス提供システム及び方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ネットワークに接続された顧客が有するユーザ端末と、
前記ネットワークに接続され、店頭に設置された端末装置と、
前記ネットワークに接続されたサービス提供者端末とを備え、
前記ユーザ端末には、前記サービス提供者端末から前記端末装置に送信される表示画面と同一の内容が表示されることを特徴とするサービス提供システム。

【請求項 2】 前記サービス提供者端末は、前記ユーザ端末から入力されたサービスの種類と前記顧客の ID とを対応づけて記憶することを特徴とする請求項 1 記載のサービス提供システム。

【請求項 3】 前記サービス提供者端末は、前記端末装置から入力された ID に対応づけて記憶しているサービスの内容を前記端末装置へ送信することを特徴とする請求項 2 記載のサービス提供システム。

【請求項 4】 前記サービス提供者端末は、前記顧客によって作成され、前記ユーザ端末から入力されたデータと前記顧客の ID とを対応づけて記憶することを特徴とする請求項 1 記載のサービス提供システム。

【請求項 5】 前記サービス提供者端末は、前記端末装置から入力された ID に対応づけて記憶しているデータの内容を前記端末装置へ送信することを特徴とする請求項 4 記載のサービス提供システム。

【請求項 6】 ユーザ端末とサービス提供者端末との接続を行うステップと、

顧客が、前記サービス提供者端末から提供されるサービスの内容を選択し、割り当てられている ID を入力するステップと、

選択された前記サービスの内容と前記 ID とを対応づけて記憶するステップと

、
店頭に配置された端末装置から顧客の ID を入力するステップと、

前記端末装置から入力された ID に対応づけられて前記サービス提供者端末に記憶されているサービスの内容を前記端末装置へ表示するステップと

を有することを特徴とするサービス提供方法。

【請求項 7】 ユーザ端末とサービス提供者端末との接続を行うステップと、

顧客が、作成したデータと割り当てられている ID を入力するステップと、

作成された前記データと前記 ID とを対応づけて記憶するステップと、

店頭に配置された端末装置から顧客の ID を入力するステップと、

前記端末装置から入力された ID に対応づけられて前記サービス提供者端末に記憶されているデータの内容を前記端末装置へ表示するステップと

を有することを特徴とするサービス提供方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、サービス提供システム及び方法に係り、特にインターネットを介してチケット等の各種商品の販売を行うサービス提供システム及び方法に関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、商品の販売にあたっては主に販売効率を向上させる目的で、店頭の商品そのものを陳列して販売するのみならず、店頭にマルチメディア端末を設置し、このマルチメディア端末を顧客が直接操作して、顧客の操作に応じて注文される商品の販売を行うことが行われている。特に、コンビニエンスストアにおいては、一般に常駐している従業員の数が少なく、場合によっては一人で全ての顧客に対応しなければならないため、顧客がマルチメディア端末を自ら操作して商品の購入を行うことは従業者の負担が少なくなるという点において極めて効率が良い。

【0003】

また、商品の種類は様々であり、特にチケット等の商品は短時間で販売しなければならないものが多く、チケットの配送に時間を要していたのでは、商品としての価値が全くなってしまう可能性が高い。このような性質の商品を販売する際に、上記マルチメディア端末を用いて販売することは、チケットの注文を受

け付ければ後はチケットを発送するだけであるので、上記の問題が生じない。更に、予め所定数のチケットを店舗に配送して販売する場合には、地域によって販売量が異なるため、例えばある店舗では完売しているが、他の店舗では売れ残りがあるという点において販売効率が悪い。このような場合にも、マルチメディア端末を操作して一括して受注を受け付ければ販売効率が高くなる。

【 0 0 0 4 】

【発明が解決しようとする課題】

ところで、従来は、店頭に設置されたマルチメディア端末は専用線を介してホストコンピュータに接続されており、かかるマルチメディア端末を用いて商品販売等のサービスを受ける場合、提供するサービスは店頭に設置されたマルチメディア端末で確認する必要がある。また、提供されるサービスの確認も、数が多くなると顧客に対して必要とする操作数が多くなり、店頭での選択に多くの時間を要することになる。一人の顧客がマルチメディア端末の操作に長時間を要すると、他の顧客がその間待たなければならず、販売効率が悪いという問題がある。

【 0 0 0 5 】

また、例えば、店頭に配置されたマルチメディア端末が顧客の持参した画像データの印刷を行って商品として提供する場合には、データが格納された媒体を顧客が店頭で持参する必要があるが、店頭で設置されたマルチメディア端末で受け付け可能な媒体の種別に制約があり、このサービスを受けるためには顧客が予めマルチメディア端末で受け付け可能な媒体の種別を調べ、その媒体に記録しなければならないといった不具合がある。また、マルチメディア端末で受け付け可能な媒体にデータを記録するためのハードウェアを顧客が有していない場合には、そもそもこのサービスを受けることができないという問題がある。

【 0 0 0 6 】

本発明は、上記事情に鑑みてなされたものであり、店頭で配置された端末装置の使用時間の短縮化を行うことによって販売効率の向上を図るとともに、顧客がサービスを受けるためにデータを格納した媒体を持参することを不要とすることによって顧客に対する不便さを解消することができるサービス提供システム及び方法を提供することを目的とする。

【 0 0 0 7 】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、本発明のサービス提供システムは、ネットワークに接続された顧客が有するユーザ端末と、前記ネットワークに接続され、店頭に設置された端末装置と、前記ネットワークに接続されたサービス提供者端末とを備え、前記ユーザ端末には、前記サービス提供者端末から前記端末装置に送信される表示画面と同一の内容が表示されることを特徴としている。

また、本発明のサービス提供システムは、前記サービス提供者端末が、前記ユーザ端末から入力されたサービスの種類と前記顧客の I D とを対応づけて記憶することを特徴としている。

また、本発明のサービス提供システムは、前記サービス提供者端末が、前記端末装置から入力された I D に対応づけて記憶しているサービスの内容を前記端末装置へ送信することを特徴としている。

また、本発明のサービス提供システムは、前記サービス提供者端末が、前記顧客によって作成され、前記ユーザ端末から入力されたデータと前記顧客の I D とを対応づけて記憶することを特徴としている。

また、本発明のサービス提供システムは、前記サービス提供者端末が、前記端末装置から入力された I D に対応づけて記憶しているデータの内容を前記端末装置へ送信することを特徴としている。

本発明のサービス提供方法は、ユーザ端末とサービス提供者端末との接続を行うステップと、顧客が、前記サービス提供者端末から提供されるサービスの内容を選択し、割り当てられている I D を入力するステップと、選択された前記サービスの内容と前記 I D とを対応づけて記憶するステップと、店頭に配置された端末装置から顧客の I D を入力するステップと、前記端末装置から入力された I D に対応づけられて前記サービス提供者端末に記憶されているサービスの内容を前記端末装置へ表示するステップとを有することを特徴としている。

また、本発明のサービス提供方法は、ユーザ端末とサービス提供者端末との接続を行うステップと、顧客が、作成したデータと割り当てられている I D を入力するステップと、作成された前記データと前記 I D とを対応づけて記憶するス

テップと、店頭配置された端末装置から顧客のIDを入力するステップと、前記端末装置から入力されたIDに対応づけられて前記サービス提供者端末に記憶されているデータの内容を前記端末装置へ表示するステップとを有することを特徴としている。

【0008】

【発明の実施の形態】

以下、図面を参照して本発明の一実施形態によるサービス提供システム及び方法について詳細に説明する。図1は、本発明の一実施形態によるサービス提供システムの全体構成を示すブロック図である。図1に示したように本発明の一実施形態によるサービス提供システムは、インターネット等のネットワークNに接続された、ユーザ端末10と、マルチメディア端末20と、サービス提供者端末30とからなる。

【0009】

ユーザ端末10は、顧客の自宅に設置され、モデムやTA（ターミナルアダプタ）によってインターネットに接続されている端末である。このユーザ端末10は一般的なパーソナルコンピュータによって実現されても良く、インターネット接続機能を有するゲーム機器、又はインターネット接続機能を有する携帯電話や携帯情報端末等の端末装置であっても良い。ユーザ端末10には、ユーザの指示を入力するためのキーボード等の入力装置及びユーザに対して各種情報を表示するためのCRT（Cathod Ray Tube）等の表示装置を少なくとも備えている。

【0010】

マルチメディア端末20は、コンビニエンスストア等の店頭配置される端末であり、各種情報を顧客に表示するための表示装置及び指示を入力するためのタッチパネル等の入力装置を備えている。また、サービス提供者端末30は、各種他サービスを提供するサービス業者が操作するための端末である。尚、本明細書では、サービス提供者が有する端末をサービス提供者端末30と称するが、これはインターネットNに接続されたサーバ装置である。このサービス提供者端末30にはサービス提供者が提供する各種サービスの内容が格納されている。この各種サービスは、例えばチケットの販売である。

【 0 0 1 1 】

次に、上記構成における本発明の一実施形態によるサービス提供システムを用いてサービス提供者が提供するサービスを受ける際の動作について説明する。図 2 は、本発明の一実施形態によるサービス提供システムによって提供されるサービスを受ける際の動作を説明するための図である。尚、図 2 においては、図 1 に示したネットワーク N に接続されたユーザ端末 1 0、マルチメディア端末 2 0、及びサービス提供者端末 3 0 には各々同一の符号を付してある。

【 0 0 1 2 】

まず、顧客 C 1 は、顧客 C 1 が有するユーザ端末 1 0 からマルチメディア端末 2 0 に対するサービスを提供するサービス提供者端末 3 0 のサイトにネットワーク N を介して接続する。ユーザ端末 1 0 とサービス提供者端末 3 0 との接続が確立すると、マルチメディア端末 2 0 の操作画面と同じ操作画面がユーザ端末 1 0 が有する表示装置に表示される。

【 0 0 1 3 】

次に、顧客 C 1 は表示装置に表示された操作画面に従い、顧客 C 1 の必要とするサービスを選択し、その内容を指定する。例えば、チケット販売であれば、日時、席のグレード（S 席、A 席等の種類）、チケットの枚数等を指定する。顧客 C 1 がこれらの情報の指定を終了すると、自分の ID を入力し、指定したサービスの特実を実施する。ここで、顧客 C 1 の ID とは予め顧客 C 1 に割り当てられている ID である。これらの入力情報は、インターネット N を介してサービス提供者端末 3 0 へ送信される。サービス提供者端末 3 0 へ上記の情報が送信されてくると、サービス提供者端末 3 0 は、顧客 C 1 によって特定されたサービス S と顧客 C 1 の ID とを対応させて記憶する。

【 0 0 1 4 】

顧客 C 1 がユーザ端末 1 0 を操作して上記の操作を行った後は、サービス提供者端末 3 0 との間の接続を切断しても良く、他のサービスを受ける場合には上記の操作を繰り返す。次に、顧客 C 1 は、マルチメディア端末 2 0 が設置された店頭へ行き、マルチメディア端末 2 0 から自己の ID を入力する。店頭に設置されたマルチメディア端末 2 0 は常時インターネット N を介してサービス提供者

端末 3 0 と接続されているので、顧客 C 1 が入力した I D はサービス提供者端末 3 0 へ送信される。サービス提供者端末 3 0 は、送信されてきた I D をキーとしてこの I D に対応づけられているサービス S を検索する。検索されたサービスに関する情報は、サービス提供者端末 3 0 からマルチメディア端末 2 0 へ送信され、その内容が表示装置に表示される。

【 0 0 1 5 】

顧客 C 1 はマルチメディア端末 2 0 が備える表示装置に表示された内容が、自己の指定したサービスであるか否かを確認した上で、そのサービスを受けるために要した代金、ここではチケットの購入代金を店頭のレジにて支払う。また、この時、顧客 C 1 はチケットの郵送先を指定する。顧客 C 1 から代金の入金が完了した旨及び郵送先がサービス提供者へ通知されると、サービス提供者 3 0 はチケットを指定された郵送先へ郵送して一連の処理が終了する。

【 0 0 1 6 】

このように、本実施形態によれば顧客が店頭に設置されたマルチメディア端末 2 0 を操作するのは、自己の I D を入力する操作だけであるので、操作に要する時間を短縮することができ、他の顧客がマルチメディア端末 2 0 を操作するまでの待ち時間を短縮することができ、その結果販売効率の向上を図ることができる。尚、顧客 C 1 がユーザ端末 1 0 を操作してサービス提供者端末 3 0 にアクセスしている時点でチケットの郵送先を入力しておき、店頭からの入金確認が通知された後にチケットを発送するようにすれば、店頭において郵送先を指定する手間を省くことができる。

【 0 0 1 7 】

次に、例えば顧客 C 1 が加工した画像や印字データの印刷サービスを受ける場合について説明する。この場合にはマルチメディア端末 2 0 は印刷機能を有する。サービスを受ける際には、まず顧客 C 1 がユーザ端末 1 0 を操作してサービス提供者端末 3 0 が提供する画像との合成の出来映えをユーザ端末 1 0 で事前に十分な時間をかけて吟味する。合成の作業が終了すると顧客 C 1 はユーザ端末 1 0 からサービス提供者へ合成後の画像やデータを転送しておく。画像やデータの転送の前に、顧客 C 1 に割り当てられている I D も入力しておく。このように

することで、転送されたデータと I D とが対応づけられてサービス提供者端末 3 0 内に記録される。

【0 0 1 8】

そして、印刷を行う場合には、顧客 C 1 がマルチメディア端末 2 0 が配置された店頭へ行き、I D 番号を入力して、データの内容を確認した後に印刷を行う。印刷終了後、レジにて代金を支払うことにより一連の処理が終了する。このように、本実施形態では顧客 C 1 がマルチメディア端末 2 0 が設置された店頭まで印刷用のデータが格納された媒体を持っていく必要がなくなる。また、マルチメディア端末 2 0 が提供する専用の媒体を有していなくても印刷のサービスを受け得ることができる。

【0 0 1 9】

【発明の効果】

以上、説明したように、本発明によれば、店頭に配置された端末装置の使用時間を短縮化することができ、その結果販売効率の向上を図ることができるという効果がある。

また、顧客がサービスを受けるためにデータを格納した媒体を持参することを不要とすることによって顧客に対する不便さを解消することができるという効果がある。

【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明の一実施形態によるサービス提供システムの全体構成を示すブロック図である。

【図 2】 本発明の一実施形態によるサービス提供システムによって提供されるサービスを受ける際の動作を説明するための図である。

【符号の説明】

- 1 0 ユーザ端末
- 2 0 マルチメディア端末（端末装置）
- 3 0 サービス提供者端末
- C 1 顧客
- N ネットワーク

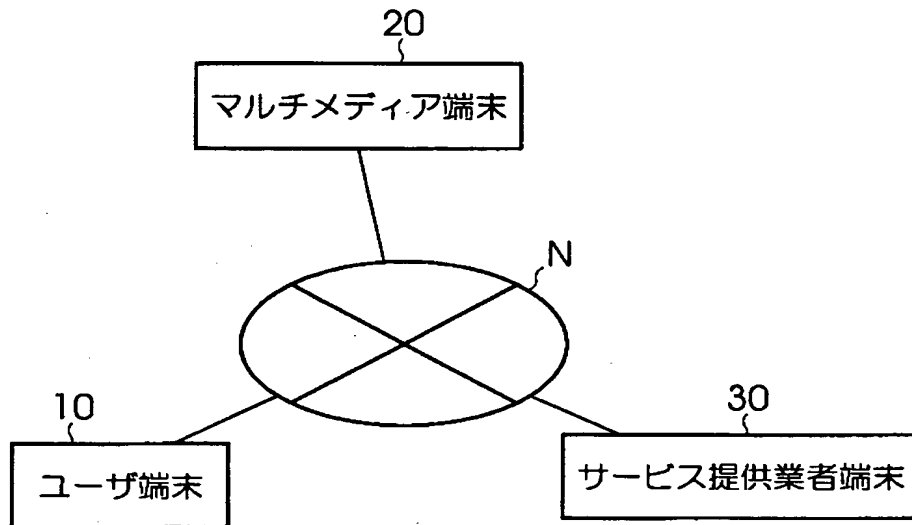
特 2 0 0 0 - 1 2 8 2 0 4

S サービス

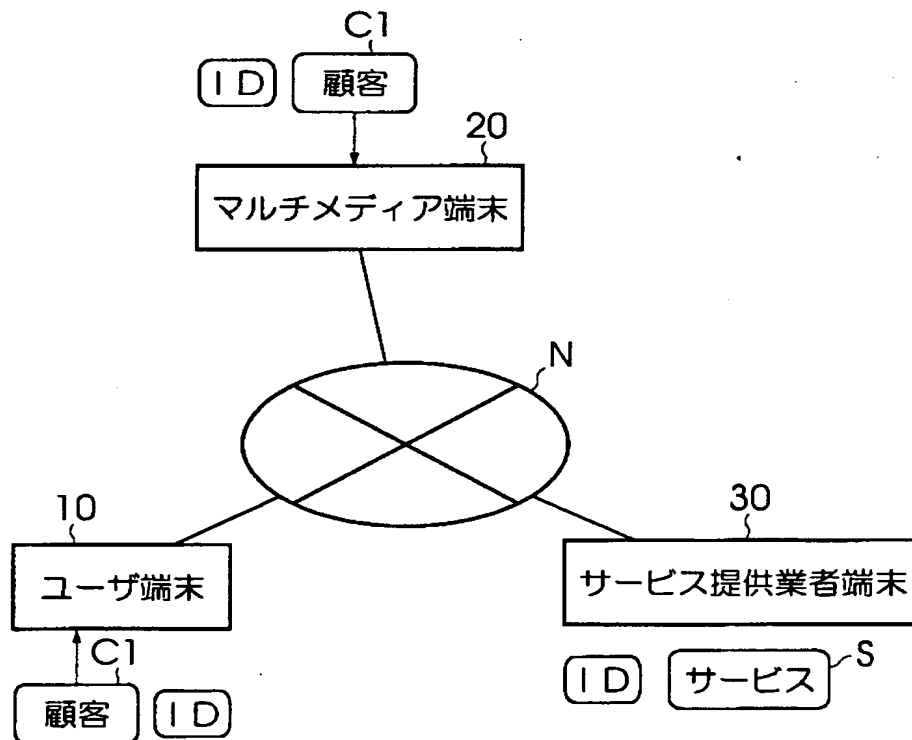
【書類名】

図面

【図 1】



【図 2】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 店頭に配置された端末装置の使用時間の短縮化を行うことによって販売効率の向上を図ることができるサービス提供システム及び方法を提供する。

【解決手段】 ネットワークNに接続された顧客が有するユーザ端末10と、ネットワークNに接続され、店頭に設置されたマルチメディア端末20と、ネットワークNに接続されたサービス提供者端末30とを備え、ユーザ端末10には、サービス提供者端末30からマルチメディア端末20に送信される表示画面と同一の内容が表示され、サービス提供者端末30は、ユーザ端末10から入力されたサービスの種類と顧客のIDとを対応づけて記憶し、マルチメディア端末20から入力されたIDに対応づけて記憶しているサービスの内容をマルチメディア端末20へ送信する。

【選択図】、 図2

認定・付加情報

特許出願の番号	特願 2000-128204
受付番号	50000538051
書類名	特許願
担当官	高田 良彦 2319
作成日	平成 12 年 5 月 11 日

<認定情報・付加情報>

【特許出願人】

【識別番号】	000004237
【住所又は居所】	東京都港区芝五丁目 7 番 1 号
【氏名又は名称】	日本電気株式会社

【代理人】

申請人

【識別番号】	100108578
【住所又は居所】	東京都新宿区高田馬場 3 丁目 23 番 3 号 ORビ ル 志賀国際特許事務所
【氏名又は名称】	高橋 詔男

【代理人】

【識別番号】	100064908
【住所又は居所】	東京都新宿区高田馬場 3 丁目 23 番 3 号 ORビ ル 志賀国際特許事務所
【氏名又は名称】	志賀 正武

【選任した代理人】

【識別番号】	100101465
【住所又は居所】	東京都新宿区高田馬場 3 丁目 23 番 3 号 ORビ ル 志賀国際特許事務所
【氏名又は名称】	青山 正和

【選任した代理人】

【識別番号】	100108453
【住所又は居所】	東京都新宿区高田馬場 3 丁目 23 番 3 号 ORビ ル 志賀国際特許事務所
【氏名又は名称】	村山 靖彦

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000004237]

1. 変更年月日 1990年 8月29日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都港区芝五丁目7番1号
氏 名 日本電気株式会社